

入所者からのサービスに係る苦情内容及び解決結果

平成29年度

苦情内容	経過と解決結果
<p>H29年5月17日受付 申出人 入所者本人</p> <p>電球が切れているので交換を依頼しているのに、何日経っても交換してもらえない。 早く電球を交換してほしい。</p>	<p>解決日 H29年5月17日</p> <p>電球交換を頼んでいるのに、1週間経っても交換してもらえず困っていると、施設長に相談があったので、倉庫で在庫の電球を探したが、無かった。空室の電球を外して依頼者の部屋に取り付けた。 電球1個でも入所者(高齢者)は不自由しているので、臨機応変な対応を心掛けるべき。</p>
<p>H29年4月7日受付 申出人 長女様</p> <p>入所者は全盲(盲養護からの措置換え希望入所)</p> <p>①電話対応した職員の対応 ②職員間の情報共有が不十分 ③入所者(父)に来た手紙は当日に渡してほしい</p> <p>・電話したら「そんな人はおられない」と言われ、間違いに気づいても、対応職員が謝罪しなかった。 ・担当相談員が不在の時、状況が分からず困る。全職員で情報を共有してほしい。</p>	<p>解決日 H29年4月8日</p> <p>・直近入所者が被虐待者で、所在を隠して緊急入所であったため、電話対応職員が勘違いした対応をしてしまった事。 謝罪が足りなかった事についてお詫びした。 ・担当相談員や係の職員が不在で良くわからず、説明出来ない時は調べて折り返し電話するなどの基本的マニュアルの理解が不足していた事を謝罪して、了承を得た。 ・郵便については週末に来たり、夕方遅く来た場合は、事務処理上、翌日以降になることを伝え、承諾された。</p>